

СОКОЛОВА Марина Евгеньевна

**УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ
ПОДДЕРЖАНИЯ ЗДОРОВОГО СОЦИАЛЬНОГО САМОЧУВСТВИЯ
ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ**

Специальность 22.00.08 – Социология управления

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук



САРАТОВ – 2008

Диссертация выполнена в филиале Российского государственного гуманитарного университета (г. Самара)

Научный руководитель: доктор философских наук, профессор
Великий Петр Панфилович

Официальные оппоненты: доктор социологических наук, доцент
Малый Владимир Игоревич

доктор философских наук, профессор
Петров Николай Иванович

Ведущая организация: Новгородский государственный
университет им. Ярослава Мудрого

Защита состоится 22 февраля 2008 г. в 13 часов на заседании диссертационного совета Д 212.241.04 при Саратовском государственном социально-экономическом университете по адресу: 410003, г. Саратов, ул. Радищева, 89, ауд. 843.

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале научной библиотеки Саратовского государственного социально-экономического университета.

Автореферат размещен на сайте университета: www.seun.ru.

Автореферат разослан 21 января 2008 г.

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КГУ



0000397557

Ученый секретарь
диссертационного совета

Л.А. Фиглин

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Трансформация экономического и политического пространства России привела к глубоким изменениям трудовых отношений и управления на предприятиях всех отраслей производства и обслуживания. В переходный период возникает немало проблем по адаптации новых правил и норм управления в организациях. Важнейшим следствием реформирования выступает изменение отношений между занятыми наемным трудом на предприятиях, руководителями и собственниками. Усиливается роль профессиональных, социально-демографических, нравственных и социокультурных характеристик в консолидации персонала. Такие субъективные компоненты, как самочувствие, жизнеощущение, ценностные ориентации и установки, – это те важнейшие социальные образования, которые являются непосредственными предшественниками поведения. Реальные условия внутренней и внешней среды, научно обоснованный подход менеджмента к снятию возникающих напряженностей являются необходимыми предпосылками социального самочувствия каждого работающего человека. В условиях реструктуризации, перемен в стиле управления, внедрения систем повышения конкурентоспособности и эффективности организаций возрастает роль знаний о процессах, влияющих на социальное настроение и самочувствие персонала. Незнание социокультурных законов функционирования организаций или пренебрежение ими приводят к разного рода организационным патологиям, которые, несмотря на огромные управленческие усилия, нередко влекут за собой экономический крах предприятия.

Происходящие в менеджменте российских предприятий изменения существенно трансформировали систему отношений внутри организаций. Персонал организации, осуществляя свою деятельность, сталкивается со множеством различных противоречий, от культуры разрешения которых зависит социальное самочувствие каждого индивида. Одним из главных ресурсов решения возникающих проблем является управленческая составляющая: постоянное совершенствование структуры, связей, процедур, стиля руководства должно строиться на глубоких знаниях тех предпосылок, которые в совокупности составляют позитивный смысл жизнеощущения совместно трудящихся людей. Это актуализирует в социологии разработку новых подходов к анализу управления, формирование обновленного методологического инструментария, выработку адекватного понятийного аппарата, позволяющих переосмыслить многие стороны управления трудовыми отношениями в условиях изменяющегося общества.

Степень разработанности проблемы. Изучение специфики трудовых отношений в индустриальном обществе имеет классическую, неоклассическую и модернистскую традиции. Большое значение имеют работы М. Вебера и Г. Зиммеля о социокультурных основаниях хозяйственной деятельности и принятия рациональных управленческих решений. В трудах Э. Дюркгейма рассмотрены вопросы влияния разделения общественного труда на возможности реали-

зации потенциала личности и формирование социальной солидарности. Классовые противоречия между ключевыми акторами в процессе производства легли в основу теории социального конфликта К. Маркса. Представители структурного функционализма, отстаивая идею социального равновесия, указывали на значение групповых норм (П. Блау), добровольных договорных отношений (Г. Спенсер), социальных ролей и самоограничений (Т. Парсонс). В теориях неoinституционалистов (Э. Гидденс, Р. Кроуза, Д. Норта) обоснована предопределенность изменений социальных институтов, рассмотрено значение неформальных практик и норм, регулирующих отношения в группе.

Большое влияние на специфику анализа управления трудовыми отношениями в социологии управления оказали исследователи и ученые смежных дисциплин. Технократические идеи Ф. Тейлора, Лю Урвика, А. Файоля легли в основу технического подхода к исследованию менеджмента и затем были развиты в трудах П. Друкера, Г. Минцберга, П. Томпсона. Основываясь на экспериментальных исследованиях, важнейшим из которых стал Хоторнский эксперимент, теоретики школы человеческих отношений У. Мур, Э. Мэйо, Ф. Ротлисбергер анализировали влияние группового мнения, неформальные отношения руководителя с подчиненными, удовлетворенность работников своим трудом. Последователями школы человеческих отношений стали В. Врум, А. Маслоу, Ф. Херцберг, разработавшие значимые направления в теории мотивации.

Интерес российских социологов к исследованию управления и трудовых отношений на предприятиях с 1990-х гг. был вызван рыночной трансформацией российского общества. В трудах Е. Варшавской, В. Кабалиной, К. Клеман, И. Козина, В. Ядова разработаны вопросы трудовых отношений и управления на крупных промышленных предприятиях. Защитные функции профсоюзов анализируются В. Борисовым, А. Мещеркиным, Б. Тукумцевым. Анализ практик менеджмента и неформальных отношений осуществляют С. Алашеев, М. Какушина, А. Леденева, П. Романов. Социологический анализ организационной культуры и характера влияния рыночных реформ западного типа провели А. Агеев, Т. Баландина, А. Егоров, А. Наумов, А. Радугин, К. Радугин, Ю. Фельдхофф, Е. Шершнева. Трудовые отношения в аспекте влияния на различные структуры общества рассматривали О. Бессонова, Р. Капелюшников, С. Кирдина, Л. Чеглакова. В. Царицкий изучает возможности социологической организации труда и корпоративной культуры на предприятиях железнодорожного транспорта. Неклассическая методология изучения теории организаций и организационного проектирования – предмет научных интересов саратовских ученых Ю. Корсакова, Т. Фокиной, Т. Чистяковой; исследования организационных патологий занимаются С. Кордон и А. Пригожин, В. Прошунин, Т. Фокина.

Исследовательский дискурс, частично охватывающий поставленную проблему, фокусируется вокруг изучения формальных и неформальных отношений на крупных промышленных предприятиях, где наиболее ярко проявляется состояние социального самочувствия, влияющее на поведенческие стратегии членов персоналов. Социальное самочувствие в основном изучали психологи, так

или иначе касавшиеся данного феномена. Это работы Г. Андреевой, Б. Бадмаева, А. Брушлинского, А. Ковалева, А. Петровского, К. Платонова, Е. Шороховой и др. Некоторые проблемы социального самочувствия и настроения затрагивались в работах социологов Ю. Арутюняна, И. Бестужева-Лады, Л. Когана, Н. Лапина, И. Левыкина, В. Немировского, Г. Осипова, А. Темницкого, В. Ядова и др. Особо следует отметить работы Ж. Тощенко и С. Харченко. В книге «Социальное настроение» они сделали попытку отграничить социальное самочувствие от социального настроения на уровне философского и общего социологического подходов, что позволяет использовать их идеи в конкретном социологическом исследовании. Кроме того, большое значение имеют знания субъективных факторов, выявленных при анализе таких форм общественного сознания, как политическая, экономическая, нравственная, правовая, экологическая и т.д. Частично эти проблемы рассмотрены при изучении роли менеджеров в социальной структуре российского общества (В. Ильиным, В. Радаевым, О. Шкаратаном), развитии человеческого капитала (Г. Беккером, Ю. Быченко), взаимодействия профсоюзного движения с промышленным менеджментом (П. Бизюковым, В. Борисовым, В. Бочаровым), социального партнерства (Б. Модель, И. Моделем, Б. Тукумцевым), неформальных отношений в коллективах предприятий (С. Алашеевым, В. Доблаевым, В. Щербина, В. Ядовым). Однако социальное самочувствие персоналов организаций промышленного типа еще не концептуализировано. Остается мало исследованной проблема взаимосвязи и взаимозависимости социального самочувствия работников и экономической эффективности предприятия. За рамками анализа и вопросы управляемости социальным самочувствием, взаимодействия между менеджментом и персоналом, составляющим основную массу наемных работников.

Теоретико-методологическую основу диссертационного исследования составляют теории сущности социальных институтов и социального порядка (П. Бергера, Э. Гидденса, Э. Дюркгейма, О. Конта, Р. Коуза, Т. Лукмана, Р. Мертона, Д. Норта, Т. Парсонса, Г. Спенсера), социологические интерпретации института управления (М. Павенковой, П. Романова, А. Тихонова, В. Франчука), теории экономической и культурной трансформации (в трудах Ш. Айзенштадта, А. Ахиезера, О. Бессоновой, Т. Заславской, С. Кирдиной, В. Радаева, Л. Романенко, Р. Рывкиной, В. Федотовой), исследования отечественных и зарубежных ученых в области промышленного управления (Н. Аберкромби, С. Алашеева, С. Архипова, М. Буравого, Ю. Быченко, С. Голдена, Дж. Данлопа, Т. Долгопятовой, О. Дудченко, В. Кабалиной, Д. Коула, Ю. Лапыгина, А. Мытиля, И. Перовой, А. Радыгина, Г. Соколова, А. Темницкого, Ж. Тощенко, Л. Хахулиной, С. Хилла, Р. Холма, Я. Эйдельмана, В. Ядова). Методологические принципы эмпирического исследования базировались на разработках Т. Баландиной, А. Готлиб, Н. Дензина, И. Козиной, А. Кочетова, П. Романова, Л. Фиглина, Е. Ярской-Смирновой.

Эмпирическую базу исследования составили данные, полученные диссертантом в ходе исследований на предприятиях железнодорожного транспорта в

2006 – 2007 гг., расположенных на территории гг. Самара и Саратов. Исследование проводилось методами анкетного опроса работников по механической выборке (опрошено 150 респондентов) и углубленного полужформализованного интервью менеджеров и специалистов (опрошено 35 респондентов), изучалась статистическая информация о деятельности предприятий. Использованы данные вторичного анализа исследований, относящихся к избранному направлению, которые проведены в гг. Москва, Самара, Пермь (опрошено 4976 респондентов). Особую ценность для реализации целей диссертационной работы представляют исследования на предприятиях Пермского края в 2005 – 2007 гг. (объем выборки – 2652 человека; опрошены рабочие, специалисты, руководители).

Объектом исследования является социальное самочувствие персонала организации.

Предмет исследования – процессы поддержания здорового социального самочувствия персонала организации в условиях переходного периода средствами управленческих ресурсов.

Основная гипотеза исследования состоит в том, что процесс института управления в России находится на стадии становления, поэтому в практиках комплексный подход, учитывающий человеческие, гуманитарные аспекты, и уровень технико-экономических показателей лишь частично связываются с состоянием социального самочувствия персонала. Управленческие ресурсы эффективного влияния на социальное самочувствие складываются при такой стратегии управления персоналом, которая ориентирована на долговременное функционирование организации. При пассивном отношении к феномену социального самочувствия в организации происходит только экстренное реагирование на неблагоприятные ситуации. Процесс использования управленческих ресурсов для формирования и поддержания здорового социального самочувствия предполагает такие этапы, как ориентация на понимание причин, ведущих к позитивным переменам, обоснование прогнозов развития ситуаций, разработка средств и программ воздействия, корректировка исполнения программ в соответствии с параметрами внутренней и внешней среды. Включая разнообразие «старых» и «новых» практик, управление оказывается более эффективным, когда сочетает новейшие модели, ориентированные на достижение высокого экономического эффекта, с традиционными советскими моделями социальной поддержки и защиты, которые являются органичными для большей части производственных персоналов в силу их ментальных особенностей.

Целью исследования является социологический анализ процесса поддержания здорового социального самочувствия персоналов организаций, соответствующего нормам благополучия человека, с использованием традиционных и новых управленческих ресурсов. Достижение поставленной цели предполагает решение таких задач, как:

- осуществление теоретического анализа феномена социального самочувствия персонала организации;

- выявление специфики корпоративных и культурных традиций в российских организациях;
- обоснование институциональных, управленческих и социокультурных предпосылок поддержания здорового социального самочувствия персоналов организаций;
- изучение факторов, влияющих на социальное самочувствие персоналов предприятий с организационной культурой разного типа;
- определение проблем и основных направлений поддержания здорового социального самочувствия персонала, соответствующего нормам трудового этикета, режиму обеспечения технологии и высокой культуры работы путем использования управленческих ресурсов;
- разработка авторского инструментария и проведение эмпирического исследования по выявлению структуры прожективного (желаемого) и реального социального самочувствия персоналов организаций железнодорожного транспорта;
- выработка рекомендаций по повышению социального самочувствия персоналов предприятий железнодорожного транспорта.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в постановке, обосновании и решении задач поддержания здорового социального самочувствия персоналов организации в условиях трансформации российского общества. Новизна работы представлена в следующих позициях.

1. Здоровое социальное самочувствие в авторской интерпретации включает социальное и психологическое состояния, способность сохранения и развития социальной активности при максимальной продолжительности жизни. Обладая высокой степенью динамики и кумулятивности, которые зависят от комплекса условий внутренней производственной и внешней жизненной среды, оно выступает одновременно условием эффективной деятельности организаций.

2. С авторских позиций определено понятие управленческих ресурсов поддержания здорового социального самочувствия персонала как взаимосвязанной деятельности, осуществляемой во всех функциональных подсистемах организации: в производственной среде; в экономической и во внешнехозяйственной сфере, в управлении персоналом, – которая направлена на поощрение личной заинтересованности и ответственности каждого человека за реализацию долгосрочных целей организации. Взаимосвязанный комплекс решений, программ, стратегий, мер контроля, анализа и диагностики состояния морального климата, формальных и неформальных отношений направлен на устранение причин возникновения напряженностей и конфликтов. Рассмотрение этого комплекса ресурсов по углу зрения влияния на социальное самочувствие корректирует традиционные подходы к управлению персоналом.

3. По-новому обоснованы и выделены предпосылки устойчивости социального самочувствия, такие как тональные (чувства, эмоции, умонастроение), предметные (соответствие средств и предметов труда психофизиологическим

данным работника), управленческие (научно обоснованные практики взаимодействия «руководитель – подчиненный»).

4. В оригинальной авторской интерпретации обосновано методологическое положение о феномене флексибильности (гибкости, эластичности) на российских предприятиях, представленном как арена столкновения противоречивых интересов, разных форм подчинения и власти. Являясь способом реагирования организации на внутренние и внешние вызовы, она может привести к патологии социального самочувствия персонала.

5. Разработана авторская типология управленческого воздействия на социальное самочувствие персонала в организациях, оцениваемых с позиции организационной патологии и фигурации, что позволяет конструировать модели перехода к устойчивому прогрессивному развитию.

6. С авторских позиций рассмотрены возможности самоорганизации персонала как ресурса воздействия на свое социальное самочувствие, что способствует концептуализации производственной демократии и организационной культуры.

7. Впервые выделены и оценены барьеры, препятствующие использованию управленческих ресурсов поддержания социального самочувствия персоналов на российских предприятиях, такие как распространение в промышленных организациях фактов необоснованного расширения власти руководителей, что ведет к рассеиванию управленческих целей на уровне подразделений организации и моральному ущербу, наносимому работникам.

Достоверность и обоснованность результатов исследования обусловлена:

- авторским обобщением отечественных и зарубежных источников по теме исследования;
- аргументацией выводов, следующих из этого анализа;
- непротиворечивостью теоретических положений, корректным применением положений социологии управления;
- согласованностью методов и методологии исследования, комплексным использованием исследовательских методов, корректным выбором способов интерпретации полученных эмпирических данных;
- соотносённостью результатов и интерпретаций проведенного исследования с известными экспериментальными данными других исследователей.

Результаты диссертационного исследования автор формулирует как **научные положения, выносимые на защиту.**

1. Социальное самочувствие как целостный феномен жизнеопущения человека, члена организации, выражается в устойчивом состоянии оптимизма, желаний реализовать свой творческий потенциал, оптимально преодолевать давление на личность технического прогресса и товарно-рыночных реалий реформируемого общества. Оно имеет результирующий характер одновременно-го влияния объективных условий, а также сознания, умонастроения и преобла-

дающих эмоций. В нем содержатся настоящее мироощущение и накопленный социальный опыт.

2. Структура социального самочувствия включает в себя устойчивые чувства (принадлежность к организации); историческую память (тратовку настоящего с учетом социального опыта); самооценку своего социального статуса, социального положения; социальные и профессиональные притязания; представления о должном в отношениях людей в производственном процессе, общественной и частной жизни. В социальном самочувствии есть активное начало, так как оно готовит человека к поведению под знаком норм и ценностей, которые являются для него значимыми.

3. Предпосылками устойчивого социального самочувствия являются тональные (чувства, эмоции, умонастроение), предметные и инвайронментальные (условия среды), управленческие (научно обоснованное взаимодействие членов производственного персонала). В организациях разного типа, различающихся по характеристикам в терминах организационной фигурации, складываются различные сценарии поддержания здорового социального самочувствия персонала. Предпосылки социального самочувствия меняются вслед за прохождением этапов существования организации, эффективностью реализации ее целей, взаимодействия с сообществами и органами власти административно-территориальных образований. Фактор устойчивости, присущий феномену социального самочувствия, является действенной предпосылкой преодоления барьеров, возникающих в этом пространстве.

4. В целях преодоления устаревших, но пока действующих подходов управления к члену организации исключительно как к человеку-работнику целесообразно концептуально и в практических целях рассматривать всю совокупность ролей и атрибутивных качеств человека (экономического, профессионального, социально-биологического, креативного, конфликтующего человека) и под этим углом зрения оценивать управленческие средства поддержания социального самочувствия.

5. Поддержка здорового социального самочувствия подчинена следующей логике: социальные и конкретные производственные условия – социальные ожидания и психические состояния индивида и группы – деятельность членов организации по изменению трудовых отношений – возможности изменения ситуации. В целом существуют две плоскости интерпретации предпосылок социального самочувствия: одна укладывается в правила управления человеческими ресурсами и строится на социальных технологиях менеджмента, другая включает круг связей и зависимостей более глубокого смысложизненного характера, того, чем человек живет не только на работе, но и вне ее, о чем он думает и мечтает. Это очень важный срез жизненного пространства, который при его игнорировании может нейтрализовать все управленческие усилия по стимулированию трудовой активности человека. Соответственно, управленческие ресурсы поддержания здорового социального самочувствия: 1) складываются из стратегий, действий, сформировавшихся в рамках теории управления персоналом и

новых практик, сложившихся в условиях реформирования, которые обладают качествами образца; 2) включают специальные ресурсы: аналитические, организационные, мотивационные.

6. Любая организация, будучи живым организмом, является ареной борьбы вокруг целей, приоритетов решения тех или иных задач, отождествления отдельных членов персонала и групп с «верхами» или «низами» либо внешней средой, что создает качественную специфику умонастроений, чувств и социального самочувствия. В зависимости от доминирующей конфигурации организаций к настоящему времени среди предприятий сложились следующие типы управленческого воздействия на социальное самочувствие. *Социальное партнерство* характеризуется глубокой идентификацией подавляющей части персонала с организацией, ответственностью за реализацию ее миссии, господством моральной атмосферы общей судьбы; в *бихевиористском* (акцент делается на ограниченных стимулах в духе «кнута и пряника» за качество выполняемой работы) инициатива и ресурсы по поддержке социального самочувствия полностью находятся в руках администрации; при *отождествлении с организацией* широко используются мифы, кредо и другие элементы корпоративной культуры в целях консолидации персонала, который недостаточно идентифицирует себя с целями организации; при *постсоветском патернализме* культивируется уважение старшинства и власти как первоисточников стабильности и благополучия массовой части персонала (рядовых работников); при *торге с администрацией* (типе ослабленных управленческих ресурсов воздействия на социальное самочувствие) персонал либо «отбивается» от навязываемых нежелательных для себя инноваций, либо «наступает» на руководство для изменения ситуации в лучшую для себя сторону; *групповая солидарность* сосредотачивает ресурсы поддержки социального самочувствия в разных неформальных группах, обладающих неодинаковым потенциалом по доминированию в организации, управленческие воздействия рассредоточены в зависимости от близости лидеров групп доминирования к руководству.

7. Социальное самочувствие разных групп персонала коррелируется с институтами гражданского общества. На многих предприятиях профсоюзные организации до сих пор не освоили технологий защиты рядовых работников, больше зависят от воли руководителей, чем от актуальных запросов коллектива, поэтому в разрешении конфликтов большинство надеется только на самих себя и справедливость высшего руководства. Хотя институты управления в силу неукорененности новых практик сохраняют много традиционных черт, тем не менее они поддерживаются сложившейся культурой труда, менталитетом социальных групп. Стремительная ломка традиций и введение новых образцов не могут способствовать высокому уровню социального самочувствия, поэтому целесообразно сохранение лучших достижений советского периода (таких как коллективизм, доверие, забота об общем благе), что не исключает, а, напротив, предполагает встраивание новаций, характерных для организационных практик Запада и Востока.

Теоретическая и практическая значимость исследования определяется объективной необходимостью научной рефлексии и понимания роли факторов, пока недостаточно учитываемых в практиках управления, каковой является социальное самочувствие коллектива, совершенствования управления, реформирования практики управления трудовыми организациями в условиях переходного периода в современной России. Обоснование понятия социального самочувствия как объекта управления позволяет более четко отграничить предмет социологии управления от предметов других социологических дисциплин: социологии труда, социологии организаций, психологии управления и т.п. Результаты диссертационного исследования имеют методологическое значение для интерпретации категорий «социальный институт управления», «социология управления», «предмет социологии управления».

Анализ гуманитарных сторон управления дает возможность сделать ряд выводов о ресурсах повышения управляемости предприятий, позволяет прогнозировать развитие ситуации в отечественной экономике и промышленности и использовать полученный опыт для дальнейшей разработки программ экономической и социальной политики. Материалы диссертации могут быть использованы для совершенствования учебных курсов по социологии управления, социологии труда и социологии организаций.

Апробация работы. Основные положения диссертационной работы были изложены и опубликованы в тезисах докладов и научных статьях автора, обсуждались на Всероссийской научно-практической конференции «Проблемы труда, трудовых отношений и качества жизни» (Самара, 2007), VIII Международной теоретико-методологической конференции «Интеллигенция в диалоге культур» (Москва, 2007), III Всероссийском социологическом конгрессе «Глобализация и социальные изменения в современной России» (Москва, 2006), международном научно-практическом семинаре «Инновационная политика в странах с развитой и развивающейся рыночной экономикой: национальные и региональные аспекты и перспективы» (Саратов, 2005), Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых «Теория и практика структурных преобразований экономики» (Екатеринбург, 2004).

Публикации. По теме диссертации опубликовано шесть научных статей общим объемом 2,5 п. л. (в том числе одна статья в центральном периодическом издании, рекомендованном ВАКом).

Диссертация состоит из введения, двух глав, включающих четыре параграфа, заключения, списка использованной литературы и приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во **введении** обосновывается актуальность темы исследования, обозначается степень ее научной разработанности в социологии, определяются объект, предмет, цель и задачи работы, выделяются теоретико-методологические осно-

вания исследования, раскрываются научная новизна и научно-практическая значимость диссертации.

Первая глава «Теоретические основы исследования ресурсов поддержания социального самочувствия персонала организации» представляет собой анализ общетеоретических и методологических подходов к проблеме социального самочувствия человека в условиях производства.

В *первом параграфе первой главы* «Социальное самочувствие персонала организации: сущность, структура, социодинамика» автор проводит операционализацию основных понятий, таких как «социальное самочувствие», «социальное настроение», «вызовы рыночной организации труда и взаимосвязей индивидов в условиях трансформации общества», «возможности и пределы реализации человеческого потенциала». Рассматривая понятия, близкие понятию социального самочувствия, в частности социальное настроение (Ж. Тощенко, С. Харченко), автор показывает их несовпадение. Отличие социального самочувствия заключается в большей устойчивости его влияния на человека, более глубокой детерминации и длительности повторяющихся воздействий. Здоровым социальным самочувствием в трактовке автора является доминирующая форма устойчивого умонастроения и чувственного восприятия действительности, присущих индивиду, социальной группе или социальной общности, которые оказывают влияние на качество труда и общение в производственной и внепроизводственной среде. Социальное самочувствие разных групп может не совпадать, отсюда необходимы корректирующие действия менеджмента.

Историко-социологический экскурс, проведенный диссертантом, позволил выделить этапы становления подходов к человеку как к работнику и члену персонала. Приближение к высокому смыслу и предназначению человека труда шло постепенно и противоречиво. Долгое время физический труд воспринимался как удел низших слоев, и только один вид труда – духовно-творческий (художника, писателя, архитектора, музыканта) – считался достойным свободного человека, хотя и к такому пониманию разные общества пришли не сразу. Например, в России долгое время сохранялся институт крепостных артистов, художников, мастеров-оружейников. Делу гуманизации отношений, в том числе в сфере труда, послужили идеи Клода Анри де Рувруа Сен-Симона, Шарля Фурье, Роберта Оуэна, Карла Маркса. В начале XX в. практическому воплощению идей идентификации работника с организацией способствовали нововведения Г. Форда.

Автор обобщает и систематизирует различные научные подходы в контексте их эвристических перспектив для анализа понятия социального самочувствия персонала. Существует множество трактовок социального взаимодействия персонала в социально-психологическом контексте, которые учитываются автором как элементы социального самочувствия, но его внимание сосредоточено на специфике влияния на состояние персонала экономических, технических, организационно-управленческих факторов. Рассматривая теорию А. Маслоу о природе потребностей, автор показывает, что она сыграла свою позитивную

роль в становлении научного менеджмента. Вместе с тем эта теория не дает ответа на вопрос о природе реализации потребностей, которые могут быть специфичны (для разных стран, типов локальных общностей) с учетом менталитета и габитуса. Такую задачу должна выполнить именно социология управления, хотя границы ее исследовательского поля еще не устоялись. В частности, корпоративная культура включается менеджментом в качестве ресурса активизации персонала. На вопросы, как это делается, какова эффективность, отвечает социология управления, которая расширяет перечень факторов детерминации с учетом локальных и мировых тенденций.

Автор развивает идеи О.С. Виханского и А.И. Наумова о неэквивалентности менеджмента всей деятельности организации, потому что он включает только те функции и действия, которые связаны с побуждением работников к осуществлению деятельности во имя главной цели. Конечно, забота о членах персонала является неотъемлемой социальной функцией менеджмента, но понять адекватность воздействий тонким движениям человеческой души – это прерогатива социологии управления. Человек, статусно определенный как член организации, находится в очень широком пространстве связей и отношений, способность которых к регулированию трудно поддается стандартизации. Причина этого в том, что всякая организация представляет собой систему, включающую элементы, сущностно плохо подогнанные друг к другу, что проявляется в противоречиях и конфликтах, которые время от времени прорываются наружу (Т. Фокина). В этой связи диссертант приходит к выводу о том, что исправление глубинных состояний (поддержание оптимизма, веры, надежды) с помощью воздействия извне представляется мало убедительным. Переход из одного состояния в другое и обратно происходит за счет самоутверждения при очень сложной детерминационной конфигурации. Какие бы существенные перемены ни происходили в экономике, во взаимосвязях социально-профессиональных групп, время не является настолько разорванным, чтобы прошлое не участвовало в детерминации социального самочувствия. Оно путем воспоминаний, образов, переживаний и пониманий влияет на настоящее, придавая ему соответствующую тональность.

Во *втором параграфе первой главы* «Объективные и субъективные предпосылки поддержания здорового социального самочувствия персонала организации» автор доказывает, что, хотя условия жизнедеятельности в организации являются важным фактором создания социального самочувствия, взаимосвязь видимого результата со средой проходит определенные этапы. Одно дело обладать информацией об условиях, например, рабочего места, маршрутов прибытия на работу, отношениях между руководителями и подчиненными, другое – войти со всеми этими условиями в соприкосновение. Тогда и наступает его воздействие, которое может сильно отличаться от ожидаемого, распространенного в практиках других организаций. В этой связи диссертант, опираясь на труды С. Камерона, Е.И. Комарова, А.И. Пригожина, А. Томпсона и других ученых, обосновывает специфические черты стадий, на которых может нахо-

даться конкретная организация, определяет специфику организационных патологий, которые являются синтезом возраста (стадии), ошибочных управленческих стратегий, не учитывающих специфику (фигурацию) организаций.

Автор доказывает, что рассмотрение управления в данном ракурсе предполагает преодоление дисциплинарных рамок менеджмента, поскольку воздействие на феномен социального самочувствия должно быть «живым», не скованным формализованными алгоритмами. Опираясь на труды Н. Аберкромби, О. Конта, Р. Мертонса, Т. Парсонса, Г. Спенсера, С. Хилла и других авторов, диссертант подчеркивает, что по мере усиления роли «человеческого фактора» институт управления трансформировался из управления персоналом в концепцию управления условиями, мотивацией, социальным настроением. Хотя санкции сохраняют свою роль как инструмент поддержания образцов поведения, предписанных управлением, механизмы легитимизации и осуществления санкций реализуются через систему договоров с профсоюзами, формы оплаты труда, управление мобильностью, корпоративную культуру и социальную сферу организации.

Переосмысливая обоснование роли креативных личностей в создании господствующего климата в организации (Р. Флорида), автор указывает на противоречия между стремлением менеджмента надолго «привязать» работника к предприятию и его свободой воли следовать своим устремлениям, перемещаясь между предприятиями, городами, странами. Опираясь на идеи П. Бергера и Н. Лукмана о том, что сознание способно творить мир повседневности, автор в заключение параграфа обозначает основные компоненты конструирования устойчивых производственных ситуаций, влияющих на здоровое социальное самочувствие персонала.

Во второй главе «Совершенствование управленческих ресурсов поддержки здорового социального самочувствия персонала организации» раскрываются зависимости между разными факторами, влияющими на социальное самочувствие в организации.

В первом параграфе второй главы «Обоснование управленческого ресурса поддержания здорового социального самочувствия персонала на российских предприятиях» автор обращается к идеям Ф. Фукуямы, который считает недостаточным принцип максимизации полезности в понимании определяющих начал социально-экономических процессов. Доказывается, что преувеличение роли материальных интересов в жизни человека деформирует его образ и способствует сужению управленческих форм поддержания социального самочувствия. Более перспективным является подход, ориентированный на саморазвитие индивидов, возвышение интеллектуально-образовательного потенциала человека, поскольку результатом становится не только улучшение локальное, но и в масштабе социумов.

В диссертации раскрывается взаимосвязь между различными качествами и состояниями работающего человека и теми предпосылками, которые имеются в организации, чтобы поддержать необходимое равновесие в этом процессе.

Опираясь на разработки специфики человека-работника как телесного существа, автор подчеркивает, что человек может эффективно трудиться, если к его сущностным характеристикам приспосабливается среда, а не наоборот. Поэтому санитарно-гигиенические условия, эстетическое оформление рабочих мест, общих производственных площадей, рабочей одежды и их функциональное удобство должно рассматриваться не только с позиций «хорошего» управления или брендинга, т.е. демонстраций, рассчитанных на внешние оценки, но и как важная предпосылка решения внутренних задач. Данный фактор тесно взаимодействует с состоянием технологического человека, способного следовать, причем с опережением, за динамикой развития техники и технологии.

В диссертации обосновывается положение о том, что нельзя рассматривать человека-работника только с позиций максимальной адаптированности к условиям. Здесь реализуется обоюдная направленность воздействий: с одной стороны, позитивные изменения на производстве (и вне его) зависят от умственных способностей, врожденных талантов, физической силы и выносливости человека, с другой, сами эти качества могут либо совершенствоваться, либо застывать, если процессы деятельности монотонны и не требуют творческого подхода.

В диссертации обоснована необходимость изменения философии информационного равноправия руководителей и подчиненных. Несовпадение оценок ситуаций, игнорирование менеджментом сигналов, вырабатываемых массовым сознанием, ведут к конфликтам. Конфликтный человек – это образ индивида, социальное самочувствие которого является угнетенным, фрустрационным. В условиях становления новых социально-экономических и производственных отношений соотношение правил, которыми вынуждены руководствоваться рядовые члены персонала в организации, нередко складывается в 2 – 4 раза больше в пользу руководителей и собственников (К. Клеман, С. Климова).

Автор доказывает, что любая организация, будучи живым организмом, является ареной борьбы вокруг целей, приоритетов решения тех или иных задач, отождествлением отдельных персон и групп с «низами», «верхами» или внешней средой. Это создает качественную специфику умонастроений, синтез рационального с чувственным, который отзывается спецификой поведения персонала – от скрытого недовольства до открытых форм протеста. Мировая практика функционирования предприятий свидетельствует о распространенности такого явления, как флексибильность, т.е. гибкость в применении технологий, во взаимодействии с человеческими ресурсами, в использовании пробелов в законах для своей выгоды. Гибкость в российских промышленных практиках в первую очередь реализуется в отношении трудовых ресурсов: уровень зарплаты не гарантирован, равно как и условия найма и увольнения; часто меняется круг обязанностей; допускаются распоряжения руководителей, идущие вразрез с инструкциями, и прочее, что отрицательно влияет на духовную атмосферу, деформирует социальное самочувствие работников. В целом поддержка здорового социального самочувствия подчинена следующей логике: социальные и конкретные производственные условия – социальные ожидания и психические

состояния индивида и группы – деятельность индивидов по изменению трудовых отношений – возможности изменения ситуаций. При этом сочетание внутренних условий с внешними постоянно влияет на социальное настроение, социально-психологическую атмосферу, что затрагивает и социальное самочувствие персонала. На состояние дел в организации нередко влияют скрытые цели доминирующей коалиции, которую мы понимаем как объединение влиятельных персон, принимающих решение по ключевым стратегическим вопросам. Таким образом, существуют две плоскости интерпретации предпосылок социального самочувствия: одна укладывается в правила управления человеческими ресурсами и строится на социальных технологиях с использованием комплекса управленческих механизмов и инструментов на философии менеджмента, другая – сосредоточение связей и зависимостей более глубокого смысложизненного характера, того, чем живет каждый член персонала не только на работе, но и вне ее, о чем он думает и мечтает. Не нужно доказывать, что это очень важная область жизненного пространства. Если она будет оставлена без внимания, то может нивелировать все управленческие ухищрения по «активизации» человека трудиться качественно. Автор в этой связи ставит вопрос о необходимости возврата на предприятия служб социологов и психологов, которые были до реформ в штате предприятий и которые, к сожалению, никто не спешит реанимировать.

Во второй главе раскрывается взаимосвязь изменений социального самочувствия с ролями и со статусами управляющих и управляемых, правил, реально существующих в структуре института промышленного управления на российских предприятиях и в таком репрезентативном объекте, как железная дорога. На основе полученного эмпирического материала автор сформулировал шесть типов управленческих стратегий поддержки уровня социального самочувствия, таких как социальное партнерство, бихевиористский, отождествления с организацией, постсоветский патернализм, включающий уважение старшинства и власти, торг с администрацией, групповая солидарность.

Анализ детерминации социального самочувствия персоналов организаций железнодорожного транспорта, проведенный во *втором параграфе второй главы* «Пути модернизации управленческого ресурса поддержания здорового социального самочувствия персонала (на примере организаций железнодорожного транспорта)», показал, что в них, несмотря на жесткую структуру, под воздействием рыночных механизмов меняются внутренняя среда предприятий, внутриорганизационные процессы, технология, корпоративная культура. Выбор организаций железнодорожного транспорта в качестве объекта эмпирического исследования определяется тем, что в них в наиболее «чистом» виде проходит своего рода социальный эксперимент по переходу от авторитарных методов управления, в недавнем прошлом присущих всем организациям, к управлению, которое опирается на новейшие достижения теорий менеджмента. Изменилась мотивация, наиболее востребованными оказались профильное образование, квалификация, научно-техническое творчество. Железная дорога организаци-

онно строится на смешанной дивизионной структуре управления, для которой характерен жесткий режим службы персонала.

Специфика управления зависит от степени унификации и нормирования базовых правил взаимодействия управляющих и управляемых в современных условиях, субъектов, действующих на каждом отдельном предприятии. Об этом свидетельствуют следующие эмпирические данные. В подавляющем большинстве персонал связан с железнодорожными организациями трудовым договором «без срока» (93% ИТР; 96,9% служащих и 75% рабочих), хотя срочные трудовые договоры имеют определенные достоинства. Другое свидетельство жесткости трудовых отношений – соучастие трудового коллектива в определении стратегии организации. Лишь 2% ИТР смогли определить, что с ними часто обсуждаются стратегии предприятия, а для 90% служащих и 95% рабочих характерен ответ «никогда». Близки к этому распределению и ответы по поводу отношения руководителей к инновационным предложениям работников. «Хорошо и очень хорошо относятся к предложениям» – такую оценку этому показателю дали 9% ИТР, 9% служащих и 5% рабочих, а «плохо и очень плохо» – 36,3%, 36,4% и 55% соответственно. Это не означает, что коллектив и начальники совершенно изолированы друг от друга. Например, на способ выполнения работы оказывают «большое и среднее» влияние 88,8% ИТР, 72,6% служащих и 70% рабочих.

Показательной в избранном ракурсе анализа является мера идентификации персонала с организацией. Считают, что персонал и руководители одинаково оценивают свое предприятие, 6,0% ИТР, 9,0% служащих и 10% рабочих, а у 56,5% ИТР, 72,6% служащих и 40% рабочих оценки совсем другие, т.е. они полагают, что такого совпадения нет. Несколько лучше выглядят оценки такого фактора, как способность (готовность) руководителей понимать (учитывать) внерабочие проблемы сотрудников. Такой позиции придерживаются 16% ИТР, 18% служащих и 45% рабочих. Еще одно свидетельство в пользу преобладания авторитарного стиля управления заключается в высокой ценности общения персонала с высшими руководителями. Этому придают большое значение все категории, особенно рабочие (до 40%), что можно интерпретировать как стремление получить определенную гарантию защиты (от увольнения), поддержки (предоставления льгот) от высшего должностного лица. Вторичный анализ социологических данных по ряду промышленных предприятий Москвы, Перми, Самары свидетельствует о том, что и на них идентификация персонала с организацией, особенно работников физического труда, очень низка. В группу поддержки перемен входят в основном руководители и специалисты. В аутсайдерской группе преобладают рабочие (почти 80%), довольно значительна доля специалистов (каждый шестой) – в основном индивиды с общим средним и начальным образованием и предпенсионного возраста (Г.В. Разинский). Действия по самозащите коллектива от произвола собственников если и происходят, то по инициативе рабочих, а не профсоюзов (Л.М. Чеглакова).

Оценивая роль материальных факторов (зарплаты, социального пакета), автор приходит к заключению, что благодаря опережению их уровней по сравнению с другими отраслями они выступают решающим фактором поддержания здорового социального самочувствия. В то же время «машинный» тип фигурации организаций поддерживает традиции авторитарности, что отрицательно сказывается на социальном самочувствии.

Модернизация управленческих ресурсов поддержания здорового социального самочувствия организаций железнодорожного транспорта связана с изменением парадигмы функционирования, т.е. управление должно строиться не на административных методах, а на экономических стимулах и социальных гарантиях, ориентированных на сближение интересов работника и организации в целях получения наилучших экономических показателей отрасли в целом. Созданная в ОАО «РЖД» «Функциональная стратегия развития кадрового потенциала» предусматривает два контрольных варианта воздействия на персонал: базовый и ускоренный, различающиеся в зависимости от прогноза интенсивности развития железнодорожной отрасли в России. Базовый (инерционный) вариант включает в основном традиционные меры поддержания социального самочувствия персонала: корпоративную систему страхования рисков, негосударственное пенсионное обеспечение, жилищные проекты и др. Более перспективен инновационный (ускоренный) вариант стратегии, реализация которого будет зависеть от стабильности и устойчивости развития отрасли, т.е. он не является predetermined. Однако обновление управленческих ресурсов поддержания здорового социального самочувствия персонала организаций железной дороги уже сегодня может включать широкий круг воздействия по таким направлениям, как:

- 1) адресное стимулирование работников за их персональный вклад в финансово-экономические результаты работы предприятий;
- 2) создание общедоступной базы данных по каждому сотруднику в целях эффективной горизонтальной и вертикальной ротации кадров;
- 3) разработка персональных планов всех работников, включающих производственную и гражданскую деятельность;
- 4) усиление взаимосвязи идеологической мотивации и компенсационных социальных пакетов с учетом индивидуальных пожеланий работников;
- 5) создание особых программ адаптации персонала к новой корпоративной среде.

Воспроизводству норм и ценностей внутриколлективных отношений неосоветского типа способствует и то, что рядовые работники взаимодействуют с менеджментом преимущественно в старых формах, т.е. основные вопросы обсуждаются на общих собраниях персонала, оперативных совещаниях, встречах с руководством. Другие формы (такие как индивидуальная работа, кружки качества, формирование задач и решений от низовых звеньев к верхним и др.) пока находятся на стадии зарождения.

В заключении подводятся общие итоги исследования, формулируются выводы, вытекающие из содержания работы, предложения и практические рекомендации по повышению эффективности воздействия управления на социальное самочувствие.

Основные положения диссертационного исследования отражены в следующих публикациях.

В изданиях, рекомендованных ВАКом

1. Соколова, М.Е. Социальное самочувствие персонала как объект социологии управления (на примере организаций железнодорожного транспорта) / М.Е. Соколова // Вестник Самарского государственного университета. Самара: Самарский университет, 2007. № 3 (53). С. 192 – 200 (0,8 п. л.).

В других изданиях

2. Соколова, М.Е. Специалист в организации: от homo economicus к homo creativus / М.Е. Соколова // Интеллигенция в диалоге культур: Сб. статей по материалам VIII Международной теоретико-методологической конференции. Сер. «Интеллигенция и современность». Вып. VIII. М.: РГТУ, 2007. С. 266 – 273 (0,5 п. л.).

3. Соколова, М.Е. Управленческие ресурсы поддержания здорового социального самочувствия персонала / М.Е. Соколова // Социально-экономические механизмы роста экономики и качества жизни: Сб. науч. тр. Саратов: Саратовский ГАУ, 2007. С. 42 – 48 (0,4 п. л.).

4. Соколова, М.Е. Социальное самочувствие наемных работников в условиях трансформации трудовых отношений / М.Е. Соколова, А.П. Гаврилов // Сб. статей Всероссийской научно-практической конференции «Проблемы труда, трудовых отношений и качества жизни». Самара: «Универс групп», 2007. С. 221 – 224 (0,4 п. л., авт.- 0,2 п. л.).

5. Соколова, М.Е. Социологические аспекты управления трудом / М.Е. Соколова // Тез. докл. и выступл. Всероссийского социологического конгресса «Глобализация и социальные изменения в современной России». Т. 6. М.: «Альфа-М», 2006. С. 136 – 138 (0,3 п. л.).

6. Соколова, М.Е. Коммуникативная арена регионального социума / М.Е. Соколова // Сб. статей Международного научно-практического семинара «Инновационная политика в странах с развитой и развивающейся рыночной экономикой: национальные и региональные аспекты и перспективы». Саратов: СГТУ, 2005. С. 159 – 162 (0,3 п. л.).

СОКОЛОВА Марина Евгеньевна

**УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ
ПОДДЕРЖАНИЯ ЗДОРОВОГО СОЦИАЛЬНОГО САМОЧУВСТВИЯ
ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ**

Автореферат

Ответственный за выпуск
кандидат социологических наук *И.В. Нечаева*

Подписано в печать 09.01.2008 г. Формат 60 × 84 1/16.

Бумага типогр. № 1. Печать RISO.

Усл. печ. л. 1,37. Уч.-изд.л. 1,51.

Тираж 100 экз. Заказ 8

410003, г. Саратов, ул. Радищева, 89. СГСЭУ